



# **Memoria de sostenibilidad 2012 (castellano)**

ACEFAT publica el desenvolupament i compliment de les activitats desenvolupades entre l'1 de gener del 2012 i el 31 de desembre de l'any 2012. És el quart any que publica la memòria de sostenibilitat, seguint la metodologia de la "Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad" versió 3.1 del Global Reporting Initiative.

# Presentación

## Saludo del Presidente

---



Estimados/adas,

Son ya 23 años los que lleva ACEFAT añadiendo valor a esta ciudad y a sus ciudadanos, a las empresas que la integran y a las que utilizan sus servicios. Una trayectoria realmente de vanguardia, de rigor y de colaboración. Y por cuarta vez desde 2008 se publica una Memoria de este tipo, en este caso reflejo del trabajo realizado en el último año.

No obstante, este es un documento de síntesis. Lo más importante es el trabajo que se realiza cada día, que da sentido a todo el que aquí se describe. Costa imaginar la ciudad sin toda esta coordinación permanente, goteo de decisiones constantes para garantizar el menor impacto de las obras sobre la vida de los ciudadanos, con un especial énfasis en la calidad. Esta herramienta de que consta el Ayuntamiento y las empresas es realmente un privilegio avalado por su historial sostenible de buenas prácticas.

Estamos ante un caso paradigmático de colaboración público-privada que demuestra que nuestros objetivos comunes y la voluntad de trabajar de la mano, son más fuertes que nuestras divergencias. Con una buena gestión y dirección no sólo se puede avanzar con el trabajo cotidiano, sino que se pueden implementar nuevas ideas e iniciativas con eficacia y sentido común.

El modelo y las acciones estratégicas comunes han traído a un uso intensivo de adelantos tecnológicos que agilizan los servicios a los clientes, los hacen más fiables y permiten un trabajo de máxima calidad que minimiza los riesgos. Estos adelantos se consolidan cada vez más y constituyen un ejemplo \*escalable no sólo dentro de nuestro continuo urbano. Otras ciudades se interesan en este modelo de funcionamiento y Naciones Unidas otorga en Barcelona el reconocimiento como ciudad Modelo de la resiliencia urbana en las Infraestructuras y los Servicios.

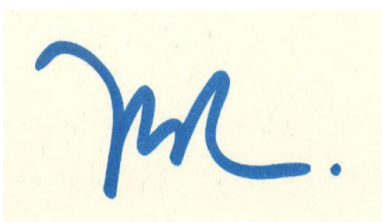
Pero ni mucho menos hemos llegado al lugar que queremos. A medida que se va avanzando se van detectando nuevas mejoras de los sistemas de calidad y gestión y se plantean nuevos retos.

Este es el espíritu que caracteriza ACEFAT, desde 1990 y todavía más en el momento actual. Esta ciudad esta viviendo una especial transformación y las infraestructuras que sirven de base a los servicios que recibe el ciudadano se están convirtiendo, cada vez más, en un referente internacional por su calidad.

Esperamos que la información que encontráis en esta Memoria os sea de utilidad, dando así sentido a esta publicación

**Manuel Valdés López**

Gerente Adjunto de Infraestructuras y Coordinación Urbana

A handwritten signature in blue ink on a light yellow background. The signature is stylized, starting with a large 'M' and ending with a period.



## Saludo del Director gerente

---

Querido lector/a,

Os presentamos la edición de la cuarta memoria de sostenibilidad publicada por ACEFAT. El camino recorrido desde el incipiente compromiso con la Responsabilidad Social, que representó la primera publicación, ha sido intenso y con un balance muy fructífero. Pero no hemos hecho más que recorrer las primeras etapas de una ruta, no siempre fácil, que ensancha sus horizontes de forma permanente, lo que significa perseverar y profundizar, con más energía si procede, en los principios de nuestra cultura empresarial.

El trasfondo del marco económico ha marcado, muy claramente, la agenda del 2012, planteando el reto de conciliar nuestra política de mejora continua y de compromiso social con requerimientos de estabilización y adaptación a un entorno complicado. En este sentido, una de las principales inquietudes ha sido la de preservar nuestra sensibilidad en la dirección de las personas, especialmente necesaria para mantener la confianza y el compromiso de los trabajadores, particularmente ante la siempre delicada situación de hacer frente a una reducción de plantilla de 4 personas.



El hecho de lograr la décima posición en el ranking “Best Places to Work Pymes”, elaborado por Great Place to Work®, no sólo representa una gran satisfacción, sino que nos da a entender que estamos trabajando en la línea correcta.

Entre las diferentes iniciativas por la sostenibilidad, desarrolladas a lo largo del 2012, nos gustaría destacar dos en particular:

La elaboración de un Plan de Igualdad y el Protocolo de no violencia, que dotará a los trabajadores y a la empresa de más instrumentos de prevención y protección. Así como la continuidad de proyectos puestos en marcha para elevar nuestro compromiso con el entorno, la comunidad y la sociedad, como por ejemplo la renovación de los compromisos por la sostenibilidad, adquiridos con el Pacto Mundial, y la firma del Compromiso Ciudadano por la Sostenibilidad 2012-2022, dentro del marco de la Agenda 21 de Barcelona.

Para finalizar, una breve anotación sobre la próxima memoria, correspondiente al 2013, en que os presentaremos los resultados de la encuesta de satisfacción de los clientes y las mejoras planteadas a raíz de la misma.

Agradeciendo vuestro interés, no me queda más que invitaros a la lectura de nuestra memoria.

**Josep Maria Miranda Garuz**  
Director Gerente

## Alcance de la memoria

El alcance de esta memoria de sostenibilidad cubre todas las actividades desarrolladas por ACEFAT, entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año 2012. [La siguiente memoria hará referencia al ejercicio 2013](#), manteniendo la frecuencia de publicación anual.

Para definir los contenidos de la memoria se ha seguido la metodología de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" versión 3.1 de *Global Reporting Initiative*.

### Cumplimiento de los principios de Global Reporting Initiative

Principios	ACEFAT...
Materialidad	... ha recogido la información más significativa mediante la encuesta de materialidad, y reuniones internas.
Participación de los grupos de interés	... ha obtenido aportaciones de los grupos de interés gracias a procesos de participación presencial, la encuesta de materialidad y la consulta a expertos en RSE.
Contexto de sostenibilidad	... informa del impacto de su actividad en el desarrollo futuro del entorno local, regional y global.
Exhaustividad	... dispone de unos indicadores y de un Sistema Integrado de Gestión certificado que garantiza la exhaustividad.

Asimismo, ACEFAT garantiza el cumplimiento de los siguientes principios: **Equilibrio, Comparabilidad, Precisión, Periodicidad, Claridad y Fiabilidad**.



**Para comunicar o preguntar cualquier hecho referente a esta memoria de sostenibilidad o a la actividad de ACEFAT.**

[rse@acefat.com](mailto:rse@acefat.com)

# Resumen de indicadores

## Resumen de indicadores

	<b>29</b> personas trabajadoras en plantilla		<b>97%</b> plantilla con contrato indefinido
			
<b>72%</b> de mujeres en plantilla		<b>2.282.881,73 €</b> ingresos totales	
<b>44.714,00 Kwh</b> de energía consumida		<b>13,4 t</b> de emisiones de CO2	
El consumo de energía en valor absoluto se ha reducido un <b>13,2%</b>		<b>0%</b> índice de rotación voluntaria <b>13,4%</b> índice de rotación no voluntaria	
<b>300 €/persona</b> de inversión en formación <b>32 horas</b> de formación por persona de media		<b>Sistemas de información</b> eGios: <b>163</b> entidades ( <b>41</b> administración + <b>122</b> promotores) y <b>1.080</b> usuarios eWise: <b>842</b> nuevos usuarios y <b>38.622</b> peticiones de proyectos	
<b>Gestión, coordinación y tramitación de obras</b> <b>630</b> licencias Señalamientos: <b>627</b> canalizaciones, <b>2.815</b> ramales, <b>8.696</b> averías y calas Longitud obra: <b>77.377 m</b>		<b>Calidad urbana</b> <b>1.314</b> obras controladas <b>10.030</b> visitas <b>567</b> actas de replanteo <b>510</b> reclamaciones tramitadas <b>49</b> consultas tramitadas	

## Perfil

---

ACEFAT AIE es una Agrupación de Interés Económico [\[1\]](#) dinámica, innovadora, y pionera, de 28 trabajadores, con un valor económico creado de 2.282.881,73 euros y de alcance territorial estatal.

La finalidad básica de ACEFAT es la sostenibilidad del espacio urbano, la accesibilidad, la ambientalización e información de las obras.

Se puede consultar la **Misión, Visión y Valores** en la página 15 de la Memoria de Sostenibilidad de 2011.

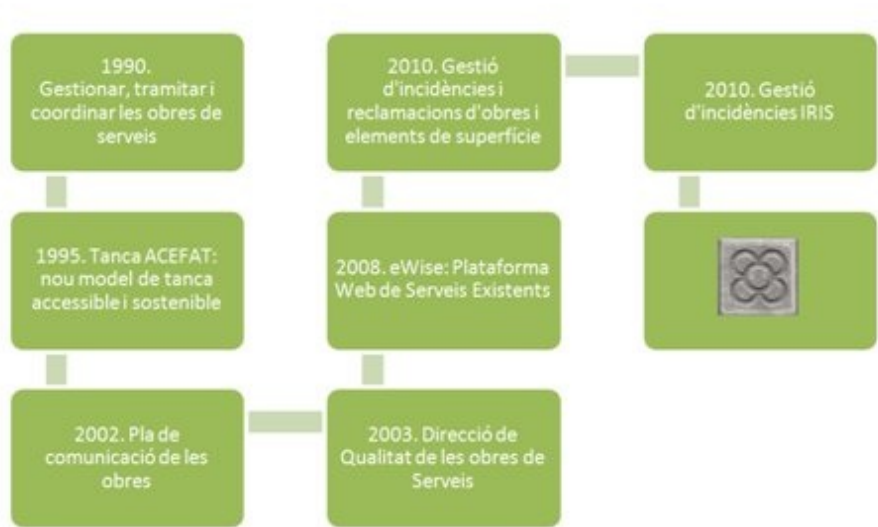
Los **socios de ACEFAT** son:



ACEFAT participa en la **gestión de las obras de servicios** con los objetivos de:

- Minimizar su impacto sobre el territorio, las personas y la actividad.
- Reducir el volumen de obras gracias a la coordinación de las mismas.
- Mejorar la calidad urbana de las intervenciones, con especial incidencia en aquellos aspectos asociados a la prevención de riesgos de accidentes, garantía de suministro y molestias a las personas.

Les **líneas de actividad** de ACEFAT según el momento de inicio:



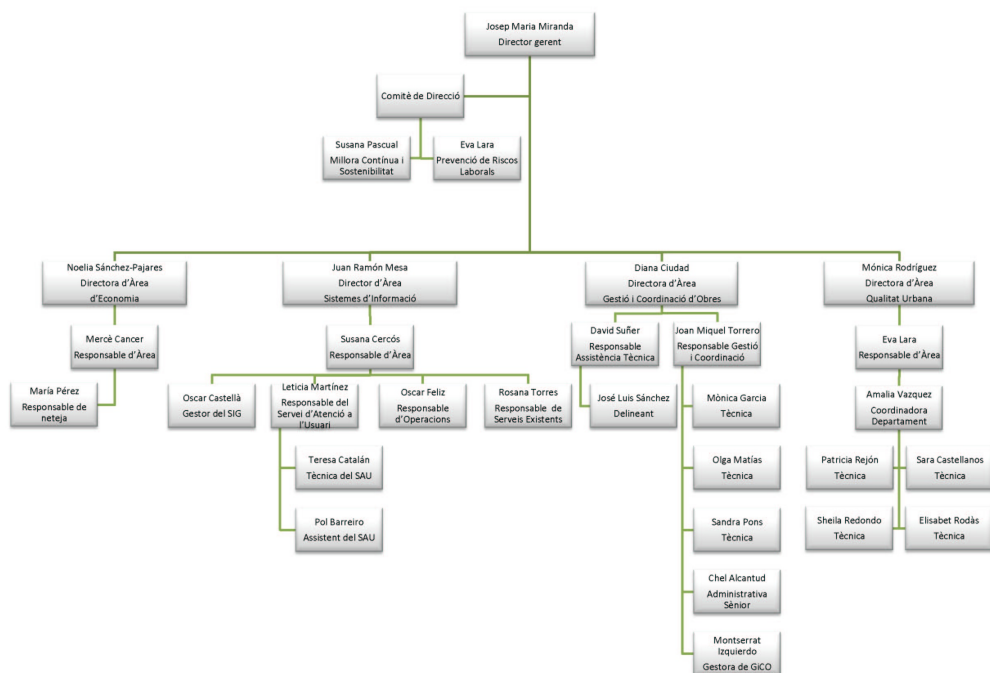
Alcance de la actividad



A fecha 31 de diciembre del 2012 había 29 personas trabajadoras.

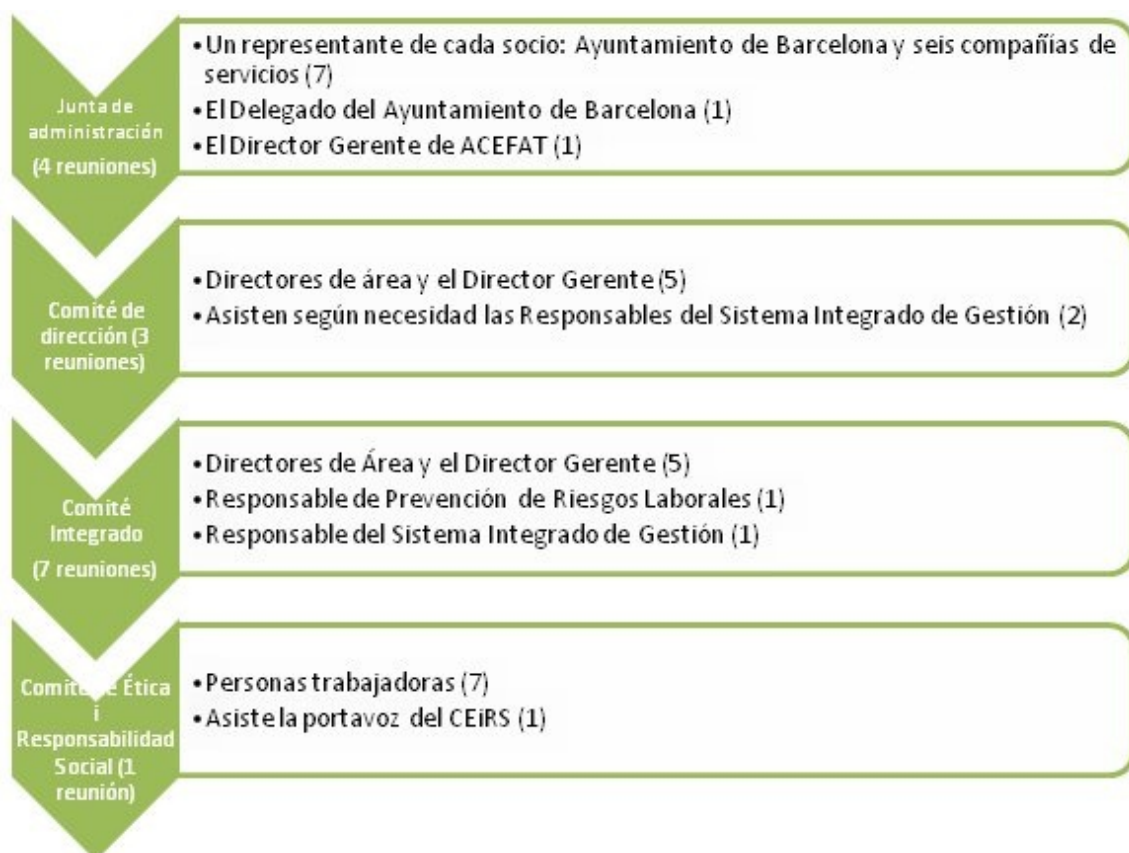
Nota: la Responsable de Calidad Urbana y la Responsable de Prevención de Riesgos Laborales es la misma persona.





[1] AIE: Organización sin ánimo de lucro

## Los órganos de gobierno



# Estrategia

---

*El **Sistema Integrado de Gestión** garantiza el cumplimiento de los objetivos y las fitas planificadas. En marzo del 2012 se superó el primer seguimiento de la segunda certificación con dos no conformidades menores, una del ámbito de la calidad y la otra del de medio ambiente.*

Se modifica la **política integrada** al incorporar el compromiso con la igualdad de oportunidades.

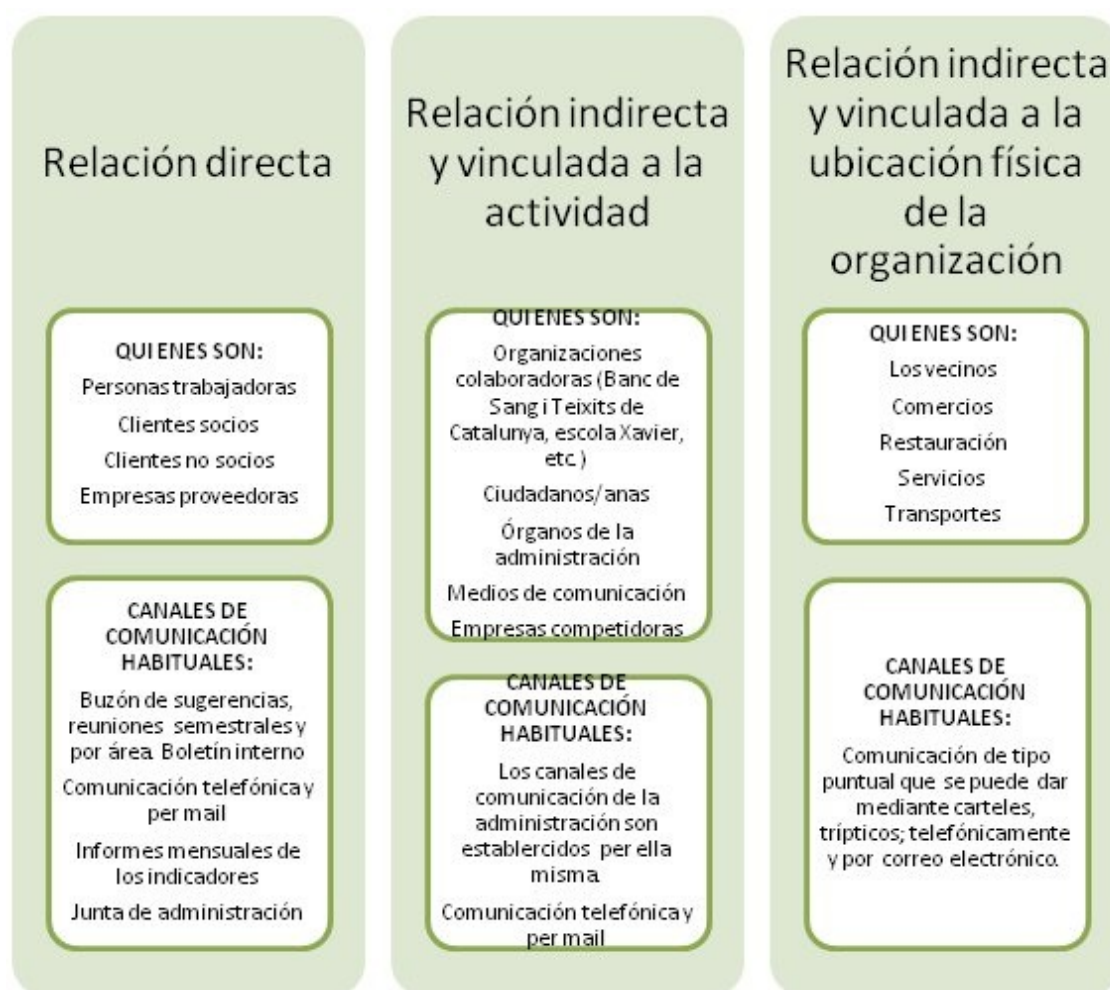
En octubre del 2012 se renueva el **Compromiso Ciudadano por la Sostenibilidad 2012-2022**, en el marco de Agenda 21 de Barcelona.

Asimismo la publicación de la cuarta **memoria de sostenibilidad** según GRI, dando conformidad a los requisitos de Pacto Mundial, consolida esta herramienta como mecanismo para comprobar el cumplimiento de la mejora continua del sistema, así como de su transparencia.

# Grupos de interés

De cara a la elaboración de esta **memoria se han mejorado los procesos de participación con los grupos de interés, simplificando la encuesta de materialidad y segmentando más los contactos a los que nos hemos dirigido.**

## IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS



## PROCESOS DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

La información e interacción con los grupos de interés en relación a la información del cumplimiento de la organización y de su impacto, tanto positivo como negativo, se ha realizado mediante los siguientes procesos:

- Evaluación de la materialidad mediante una encuesta
- Consulta a expertos en RSE
- Reunión presencial con personas interesadas en conocer el sistema integrado de gestión y la memoria de sostenibilidad, en el marco de la 4a semana de RSE y las personas asistentes al curso de Sistemas Integrados de gestión organizado por el COAMB

## ANÁLISIS DE LA ENCUESTA DE MATERIALIDAD

La memoria de sostenibilidad del periodo 2011 se envió durante el primer trimestre del 2013, por correo electrónico, a personas de los grupos de interés de relación directa e indirecta y ligada a la actividad. Asimismo, se acompañó de una encuesta sobre la materialidad de sus contenidos.

Se envió a 256 contactos, un 82% menos de contactos que la encuesta enviada durante el 2009, y se obtuvieron 17 respuestas, habiendo bajado la participación también en un 82%.

Todas las personas que han participado en el proceso quieren continuar recibiendo la memoria de sostenibilidad en las siguientes ediciones. La satisfacción general ante la memoria, ha sido de un 3,8 con la distribución que se contempla en el gráfico.

Y los puntos que más interesan en cada dimensión o aspecto, por orden de interés, son:

### Las acciones de mejora de la memoria priorizadas por los encuestados:

- Grupos de interés: mejorar la información en referencia a ciudadanos, clientes, proveedores y personal de ACEFAT.
- Actividad: facilitar información sobre el desarrollo ambiental de las empresas contratistas.
- Grupos de interés: conocer los intereses de los grupos de interés mediante la encuesta de materialidad u otros procesos participativos.
- Comunicación: plazo de publicación de la memoria.
- Actividad: mejorar la información relacionada con los indicadores.

### Otros comentarios o sugerencias de mejora

- El nivel de los contenidos de la memoria es muy bueno, pero entiendo que ACEFAT es responsable por el impacto ambiental de sus clientes. Así pues, en la siguiente Memoria, me gustaría ver qué medidas está adoptando ACEFAT para reducir el impacto de sus clientes y, si es posible, los resultados conseguidos por ellos después de aplicar estas medidas.
- Muy buen trabajo! Felicidades.
- Además de bajar sus emisiones directas e indirectas de CO<sub>2</sub>, me parece que ACEFAT podría adoptar acciones para neutralizarlas (plantando árboles). Si a la larga, la empresa consigue acumular créditos de carbono, esto podría ser distribuido entre sus clientes.

## REUNIONES PRESENCIALES

Se realizan reuniones presenciales con diferentes representantes de los grupos de interés, invitados mediante la jornada de puertas abiertas de la 4a Semana de la RSE y o como asistentes al curso de Sistemas Integrados de Gestión organizado por el Colegio de Ambientólogos en el colabora ACEFAT.

## CONSULTA A EXPERTOS EN RSE

La experta en RSE concluye que la memoria de ACEFAT del 2011 está en un estadio muy avanzado de la elaboración de informes, y propone los siguientes retos a considerar para los ejercicios futuros:

- Adaptación y consolidación del informe de RS como informe de revisión del sistema integrado
- Auditoría del informe por una tercera parte independiente
- Potenciación del aspecto comunicativo del informe de RS (consolidando un documento como el actual como informe de gestión, pero trabajando otros elementos comunicativos)
- Traducción del informe al castellano (todo el documento o los elementos comunicativos)

## PLAN DE MEJORAS DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Con la presente memoria se acaba de dar cumplimiento al 100% de las medidas de comunicación propuestas en la encuesta de materialidad del 2008: la elaboración de una versión corta de la memoria y la traducción de los contenidos a otros idiomas.

#### ACEFAT

A continuación la planificación de las medidas para mejorar la información de la actividad de ACEFAT en los aspectos ambiental, social y económico, donde también se comiencen a introducir los nuevos aspectos que incluye la versión G4 de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del Global Reporting Initiative.

# Vector social



## Personas

Más allá de la perspectiva de género, ACEFAT tiene una visión global de la **igualdad de oportunidades** que implica una gestión activa de la **diversidad en la empresa** con el objetivo de trabajar por el **bienestar de los trabajadores y trabajadoras**. Hecho reconocido con la **décima posición en el Best Workplaces PIMES Espanya 2012**, listado de los Mejores Lugares para Trabajar elaborado por la consultora Great Place to Work®, referente internacional en consultoría de investigación y gestión de Recursos Humanos. Entre otros, los valores de empresa que se premian son: **la conciliación de la vida familiar y la laboral, el trato justo y equitativo hacía hombres y mujeres y la flexibilidad**.

### PERFIL DE LA PLANTILLA E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

En ACEFAT se prioriza el **contrato de tipo indefinido**, se fomenta la **formación** y el uso de diferentes **medidas para integrar la vida personal y laboral**.

A fecha 31 de diciembre del 2012, habían 29 personas contratadas, todas ellas regidas por el Convenio colectivo de trabajo para el sector de oficinas y despachos de Cataluña.

ACEFAT tiene definidos los salarios de acuerdo con criterios estrictamente objetivos que contemplan **la categoría y trabajo a desarrollar, el grado de responsabilidad y de cumplimiento, la antigüedad y la formación específica**.



El porcentaje de mujeres es igual o superior al 60% en todas las categorías profesionales, a excepción de la categoría de personal administrativo que es del 100%. ACEFAT garantiza la igualdad al acceso de los lugares de trabajo mediante la política integrada y la implantación de un Plan de igualdad.

ACEFAT tiene una plantilla joven en la que el 80% no supera los 45 años. Entre el personal ya no hay representantes de la franja de edad menor de 26 años.

Este año se ha elaborado e implantado el plan de medidas del Plan de Igualdad [1], así como el Plan de Medidas de Riesgos psicosociales, habiendo implantado el 35,7% y el 37,5% de acciones implementadas, respectivamente.

[1] La elaboración de un Plan de Igualdad ha sido posible gracias a la subvención concedida por el *Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad*



## BENEFICIOS SOCIALES

Durante el 2012, el 60% de la plantilla (personas beneficiadas/PME) ha disfrutado de algunos de los siguientes puntos de la **Política de Integración de la Vida Personal y Laboral (PIVPL)**.

La siguiente tabla muestra la relación entre los salarios de las mujeres y de los hombres por categoría laboral:

**Salario:** Salario base más importes adicionales como los basados en años de servicio, bonificaciones, incluido efectivo o valores como participaciones o acciones, prestaciones, horas extra, tiempo debido y cualquier complemento adicional (por ejemplo, transporte, manutención y atención infantil).

(\*) Hay dos categorías donde se producen situaciones no habituales como responsabilidades adicionales, mucha antigüedad o el no cumplimiento de todos los requerimientos que comporta un lugar de trabajo, hecho que provoca que el indicador varíe considerablemente. Por este motivo también se ha calculado el indicador sin estos valores, indicadores en la segunda columna.

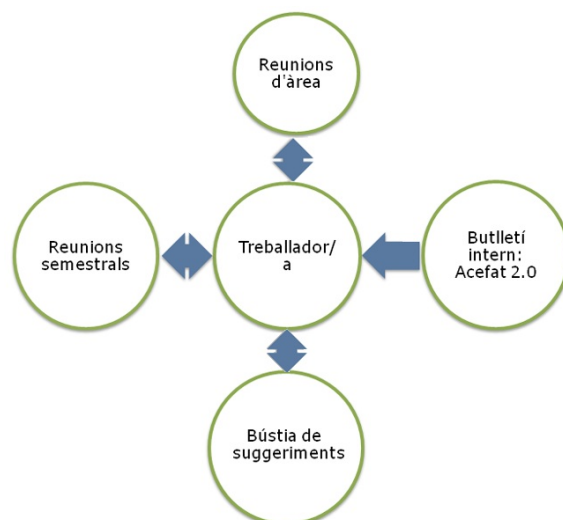
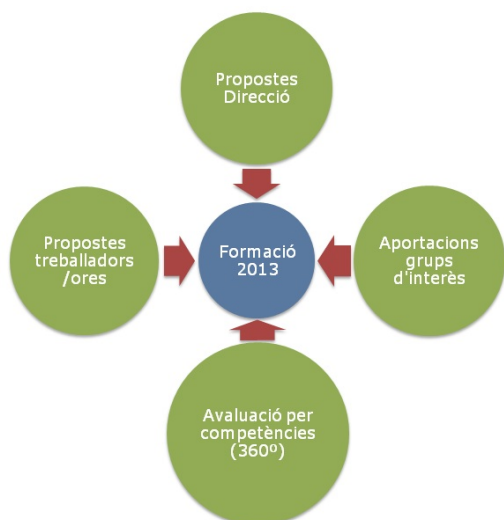
## FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

Durante el 2012 se ha llevado a cabo formación en las áreas de idiomas y atención al usuario. Las necesidades formativas detectadas que se realizarán durante el 2013 están relacionadas con las siguientes áreas: idiomas, atención al usuario y prevención del acoso. De cara al 2014 se prevee hacer formación relacionada con la gestión del tiempo.

Los mecanismos de identificación de las necesidades formativas [1]:

[1] Punto 5.3 de la PIVLP: garantiza beneficios en el coste económico de los estudios, horas laborales para dedicarlas a la realización de acciones formativas y flexibilidad para realizar las formaciones durante el horario de trabajo.





El 79% de les persones de la plantilla han assistit a cursos de formació.

El valor de hores del personal administratiu masculí és zero perquè no hi ha cap home en aquesta categoria professional.

El valor de hores de formació relacionada amb la Prevenció de Riscos Laborals està disponible en el punt sobre Seguretat i Salut.

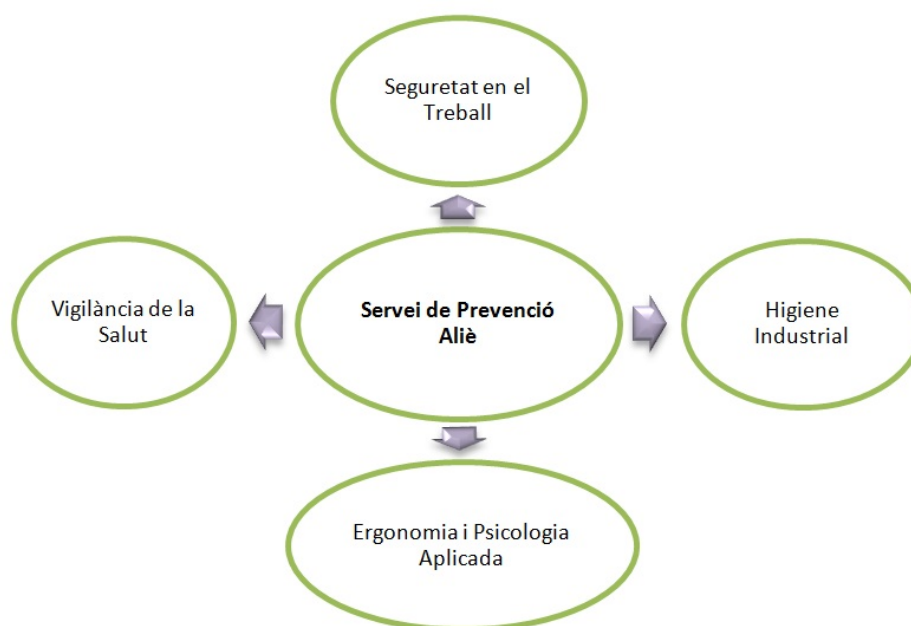
## CANAL DE DIÀLOGO CON LOS TRABAJADORES

Los trabajadores y trabajadoras de ACEFAT disponen de diferentes **mecanismos para comunicarse internamente**:

- Àrea de Qualitat urbana: 15 reunions.
- Àrea de Gestió i coordinació de les obres: 16 reunions (6 meses de serveis).
- Àrea de Recursos corporatius / Economia: 0 reunions.
- Àrea de Sistemes de Informació: 34 reunions.

## SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

## Mútua en cas d'accident laboral



## OHSAS 18001:2007

La gestión de la prevención en la empresa es competencia de la Responsable de Prevención de Riesgos Laborales.

Los objetivos en el ámbito de la Prevención de Riesgos Laborales son garantizar la seguridad y salud en los lugares de trabajo y minimizar la accidentalidad, motivo por el cual se desarrollan las siguientes tareas: implementación de las medidas de prevención, la comunicación y la identificación de los riesgos laborales, la formación continua y la vigilancia de la salud, según la periodicidad establecida por el Servicio de Prevención Ajeno. Durante el 2013 se prevee realizar formación específica de emergencias para toda la plantilla. Los resultados de la evaluación de los riesgos psicosociales, según la metodología PSQ CAT21 COPSOQ, se encuentran en el apartado 3.1.1 Perfil de la Plantilla e Igualdad de Oportunidades.

Asimismo, se ha publicado a nivel interno el *Protocolo de actuación sobre la violencia y el acoso en el trabajo*.

## Socios

---

*La creación de ACEFAT en 1990 tuvo por objetivo la mitigación, por parte de las operadoras de servicios, del impacto sobre la actividad económica y los ciudadanos de las obras de infraestructuras en la ciudad de Barcelona. El porcentaje de participación por socio es equitativo para todas las partes, del 14,286%.*



Los pactos estatutarios rigen el funcionamiento de la empresa, así como establecen que el representante del Ayuntamiento de Barcelona ostentará la presidencia. El presidente de ACEFAT no ocupa un cargo ejecutivo dentro de la organización.

También se pueden adoptar acuerdos en la asamblea general de socios o Juntas de administradores.

A las **juntas de administración** asisten los administradores en representación de los Socios, el delegado del Ayuntamiento en ACEFAT y el Director Gerente para reportar sobre la actividad de la empresa.

- Un representante de cada socio: Ayuntamiento de Barcelona i seis compañías de servicios (7)
- El Delegado del Ayuntamiento de Barcelona (1)
- El Director Gerente de ACEFAT (1)

El 100% de los asistentes a las juntas de administración durante el 2012 han sido hombres.

Además de la información programada para cada reunión, los socis pueden solicitar más información, la respuesta a sus peticiones será dada en 7 días.

## Cientes

---

*ACEFAT considera como uno de sus **procesos estratégicos la satisfacción del cliente**, por este motivo se establecen el **máximo de canales de comunicación** con los clientes y se posibilitan procesos donde el flujo de información sea constante y bidireccional, como por ejemplo las reuniones de actividad; y el análisis y la gestión de las quejas y las felicitaciones en las reuniones de área y en los Comités de Dirección.*

Durante el 2012 se ha trabajado el diseño de la encuesta de satisfacción del cliente y se han definido los siguientes contenidos: Licencias (GiCO), Señalamientos o permisos de ejecución (GiCO), Mesa de Servicios (GiCO), Gestión de incidencias IRIS (GiCO), Asistencia técnica (GiCO), Calidad urbana (QU), Servicio de Atención al usuario (SI), incidencias, mejoras y valoración global de la Plataforma eGios (SI), incidencias, mejoras y valoración global de la Plataforma eWise (SI).

El envío de la encuesta, análisis y planificación de acciones se realizará durante el primer semestre del 2013.

# Comunidad

ACEFAT centra su relación con la comunidad **potenciando acciones vinculadas a la actividad que desarrolla, así como acciones vinculadas al territorio.**

## ALCANCE LOCAL



[ A G E N D A 21 B C N ]

### AGENDA 21

Se ha participado activamente en la elaboración de los nuevos compromisos del Compromiso ciudadano por la sostenibilidad. El once de diciembre se firmó el convenio por el periodo 2012-2022.

Colaboración en el [ciclo transicions](#), y en el reportaje [Signants en xarxa](#), realizado con motivo de la renovación del convenio.



### INSERCIÓN MERCADO LABORAL

Durante el año 2012, 1 persona externa a la organización ha colaborado en la elaboración de la memoria de sostenibilidad, adquiriendo así experiencia en este campo.



### BANCO DE ALIMENTOS DE BARCELONA

Donación de 500 euros al Banco de alimentos de Barcelona.

## ALCANCE REGIONAL



### COLEGIO DE AMBIENTÓLOGOS DE CATALUÑA

Participación como caso ejemplo del Sistema Integrado de Gestión en los aspectos de la calidad, medio ambiente, seguridad y salud y ética en la tercera edición del curso Sistemas Integrados de Gestión, organizado por el COAMB y en la Sesión sobre la comunicación de la sostenibilidad mediante memorias de sostenibilidad según GRI en el Curso RSE para PYMES organizado por el COAMB y el Dept. de Territorio y Sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya.



### BANCO DE SANGRE Y TEJIDOS

ACEFAT ha sido promotora de la V campaña de donación de sangre en el edificio Mercuri, donde se encuentran las oficinas, con la colaboración de Acsa-Sorigué.



### 3a SEMANA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Participación en la Tercera Semana de la RSE presentando medidas en los ámbitos ambiental y social implementadas en sus líneas de actividad y en la dirección de personas.



### OBSERVATORIO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LAS EMPRESAS

ACEFAT actualiza la información mediante las memorias de sostenibilidad en el portal [RSECat](http://RSECat).

### ALCANCE ESTATAL



#### GREAT PLACE TO WORK

10a posición en el listado de los Best Workplaces PYMES España 2012.

### ALCANCE INTERNACIONAL



#### INSTITUT GOODALL Y LA REPÚBLICA DEL CONGO

ACEFAT ha donado algunos móviles en el marco de la campaña "Mobilítzate por la Selva", en la que participaba el Institut Vallès de Sabadell, contribuyendo así al apadrinamiento de Anzac i Kauka, dos chimpancés a cargo del Institut Goodall en la República del Congo.



#### SMART CITY EXPO AND WORLD CONGRESS

ACEFAT ha participado con dos ponencias en el speak corner del Congreso.



Red Pacto Mundial  
España



**PACTO MUNDIAL Y GLOBAL REPORTING INITIATIVE**

Elaboración de la memoria de sostenibilidad del 2011, dando respuesta a la guía 3.1 de GRI, y a los compromisos del Pacto Mundial. Des de ACEFAT se comunica la no aparición del catalán como lengua del informe y Pacto Mundial la incorpora. Participación en las encuestas de mejora de las dos entidades.

**COMUNICACIÓN**

- 
- Durante el 2012 la visibilidad de la organización en los medios de comunicación masivos disminuye un 36%.
  - Las noticias relacionadas con temas de RSE pasan del 52% al 93,75% del porcentaje total de noticias.
-

## Proveedores

---

*En el momento de escoger los proveedores se tiene en cuenta **la calidad del servicio, el coste económico, la proximidad y si los productos o servicios incluyen criterios ecológicos y/o de sostenibilidad en su ciclo de vida.***

Los proveedores más significativos para ACEFAT son aquellos que garantizan la continuidad de negocio, principalmente son los relacionados con el desarrollo de software, hardware y con material de oficina.

Para la coherencia en el desarrollo de la actividad es de gran importancia el paper de los proveedores y se procura trabajar conjuntamente para incorporar la coherencia en la cadena de suministro. Por este motivo se valora el cumplimiento de sus servicios y productos en los cuatro ámbitos que engloban el sistema integrado de gestión, así como se les solicita la adhesión al compromiso ético de ACEFAT.

En el listado de proveedores homologados, el número de proveedores [\[1\]](#) habituales o contínuos es 38, i de puntuales es de 67. El 100% de los mismos que dan cumplimiento hacia los derechos humanos.

---

[\[1\]](#) A fecha 31 de diciembre del 2012.



# Vector ambiental



## El sistema de gestión ambiental

---

ACEFAT integra la gestión ambiental según la norma **ISO 14001:2004**. La planificación de objetivos se basa en la identificación **de aspectos ambientales significativos**, los objetivos del Compromiso ciudadano por la sostenibilidad 2012-2022 de la **Agenda 21 del** Ayuntamiento de Barcelona, y los principios de **Pacto Mundial**.

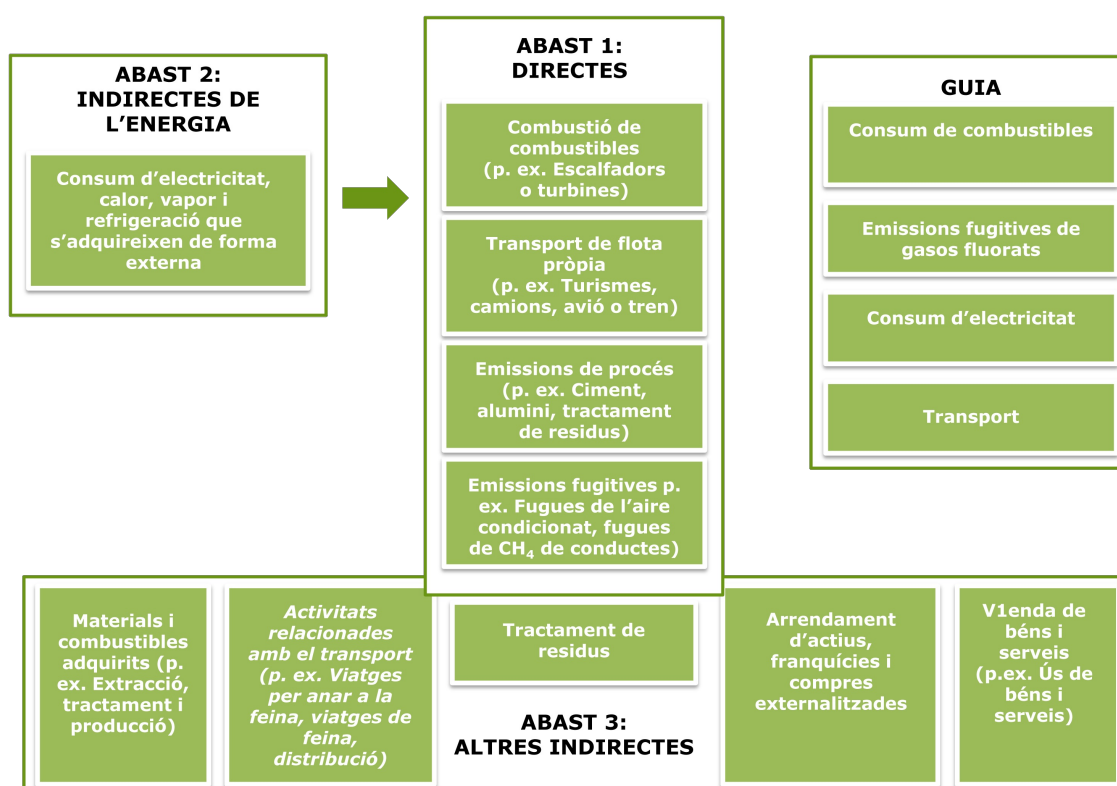
# Consumo de recursos naturales

**ACEFAT incorpora en los criterios de compra medidas para disminución del consumo de los recursos naturales.**

## ENERGÍA

A nivel energético cabe destacar la disminución del consumo eléctrico, y el propósito de cara al 2013 de realizar una auditoria energética para elaborar un Plan de medidas energéticas en un plazo de cinco años.

### ALCANCE 1: EMISIONES DIRECTAS



En ACEFAT no consumen combustibles ni dispone de ninguna fuente propia o que controla. No dispone de flota propia. Tampoco se han detectado fugas de los gases del aire acondicionado durante el 2012.

### ALCANCE 2: EMISIONES INDIRECTAS DE LA GENERACIÓN DE ELECTRICIDAD Y DE CALOR, VAPOR O FRÍO

El consumo de frío o calor está centralizado en todo el edificio, y no se dispone de contadores específicos del consumo de ACEFAT ni de los datos de estos aspectos.

El consumo de electricidad en las oficinas ha disminuido un 13% durante el periodo del 2012. El consumo de electricidad en las oficinas por cifra de negocio ha disminuido un 7,2% durante el periodo del 2012 y las emisiones indirectas de CO<sub>2</sub> equivalente [\[1\]](#) en relación a la cifra de negocio se han calculado teniendo en cuenta el consumo de electricidad [\[2\]](#), y han disminuido un 5% entre el 2011 y el 2012.

[\[1\]](#) Se ha considerado los valores para el mix eléctrico (gCO<sub>2</sub>/Kwh) facilitados para la Oficina de Cambio climático

la Guía práctica por el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero (GEH) (versión marzo 2012). Para el 2007 se ha considerado el mismo valor que para el 2008.

[2] No se dispone de los valores de consumo de gas natural que consume el edificio ni de gasoil o gasolina del transporte.

En ACEFAT se dispone de dos contadores, uno contratado con una potencia de 25 Kwh, y el otro de 31,5 Kwh.

El consumo eléctrico del contrato de 31,5Kwh, vinculado al consumo de los servidores, ha disminuido un 19% entre el 2011 y el 2012, y el consumo del contrato de 25 Kwh ha disminuido un 4%.

### ALCANCE 3: OTRAS EMISIONES INDIRECTAS

El 37% de la plantilla de ACEFAT realiza parte de su actividad fuera de la oficina (Técnicos de QU, Delineantes y Técnicos de GiCO). El 82% de este personal utiliza el transporte público.

Durante el 2012, 2 personas han utilizado su moto personal, no se dispone de datos de kilometraje, pero sí las ITVs conformes.

No se han contabilizado las emisiones de los viajes in itinere o los viajes de trabajo. No se dispone del consumo eléctrico que comporta la externalización de parte de nuestros servidores ni de los kilómetros realizados por la empresa de mensajería.

Los kilómetros realizados en el proceso del Plan de comunicación de las obras, de alcance urbano, han sido 16.775, aplicando la metodología que propone la OCCO obtenemos una emisión de 3,35 toneladas de CO2 [1]. Un aumento de un 5,6%, de los kilómetros. El número de desplazamientos nulos [2] dentro del Plan de comunicación ha sido de 2, lo que implica una reducción de los mismos de un 97% respecto del 2011.

[1] Calculado para una furgoneta Diesel con una cilindrada 4/1997.

[2] Desplazamientos en que, por diferentes causas, no se ha podido depositar el cartel.

### PAPEL

Se valora de manera positiva la disminución en el consumo de papel básicamente asociada a la mejora de procesos.

El consumo de papel reciclado [1] por cifra de negocio ha disminuido un 15%, y el de papel blanco [2] ha disminuido un 44%.

El consumo de papel reciclado por plantilla mediana equivalente ha disminuido un 9%, mientras que el consumo de papel blanco se ha reducido en un 50%.

[1] El papel utilizado en las oficinas es 100% reciclado y libre de cloro, proveniente de bosques bien gestionados, certificados de acuerdo con los estándares del Forest Stewardship Council (FSC). Es conforme con el certificado Ángel Azul y certificado por NAPM. Además del papel se ha contabilizado todo el material en papel que se ha comprado como por ejemplo los post-its, sobres, calendarios, carpetas archivadoras, etc..

[2] El consumo de papel blanco está asociado al uso de papel DINA2.

### CRITERIOS AMBIENTALES EN LAS COMPRAS: COMPRA VERDE

ACEFAT forma parte de la Xarxa Compra Reciclat y mantiene criterios de compra verde en el material de oficina:

**Post-its y libretas de papel reciclado, papel 100% reciclado; sobres corporativos imprimidos incorporando**

**Bolígrafos y lápices que superan el 62% de material reciclado incorporado a la carcasa**

**Productos adhesivos con un bajo nivel de sustancias químicas y productos de limpieza que también**

El 100% de los productos de oficina y equipos informáticos / ofimáticos comprados durante el 2012 han sido comprados a miembros de la XCR. El 13,6% de las compras (en euros) sigue criterios de sostenibilidad: productos reciclados, inclusión de criterios d'ecodiseño, ahorro de recursos y energía, etc..

# Generación de residuos

Todos **los objetivos ambientales del 2012 implican la reducción de residuos generados.**

En ACEFAT se han generado durante este periodo los siguientes residuos no especiales.

Los residuos especiales que se generan son de las luminarias que hacen un refuerzo a las pantallas de los ordenadores para llegar a los niveles de luxometría adecuados, y se reciclan en el punto verde. Durante el 2012 se ha cambiado una luminaria.

## TÓNER Y PILAS

El origen de los residuos de tóner es el uso de las impresoras y fotocopiadoras de ACEFAT, por el contrario, los residuos de pilas provienen tanto del trabajo desarrollado en ACEFAT, como del uso personal de las personas que trabajan.

Durante el 2012 el consumo de tóner [1] se redujo en un 2%. En términos relativos, según la cifra de negocio, ha aumentado el consumo un 5%. El peso de pilas para valorizar ha aumentado un 50%.

[1] No hay ninguna aportación externa y todo tóner consumido es valorizado.

En términos absolutos, se detecta una variación entre la disminución del porcentaje de consumo de papel, un 21%, y el del consumo de tóner, un 2%. Esta diferencia puede venir dada porque no hemos tenido en cuenta el stock de papel para hacer los cálculos, así como el hecho que no toda la compra de papel va asociada con papel que se utiliza para imprimir.

Durante el 2014 se mejorará la elaboración del seguimiento del consumo de papel, controlando también el stock.

## PAPEL

En las últimas memorias de sostenibilidad, se ha podido observar como el % de papel reciclado respecto al consumido aumenta año tras año. Durante el mes de mayo del 2012, se realizó una mudanza interna, que permitió revisar y reciclar documentación ya obsoleta. Este hecho, junto con la entrada de papel del exterior como correo, diarios, publicidad, cajas de material, etc., justificaría este aumento del porcentaje.

## PLÁSTICO Y VIDRIO

El consumo de plástico por Plantilla Media Equivalente ha disminuido un 14%, y el de vidrio ha disminuido un 34%, respecto al del año anterior.

Se dispone de valores aproximados de los consumos de plástico y vidrio:

---

**Plástico y envases 2012:** 80,6 litros/año PME  
**Vidrio 2012:** 4 litros/año PME

---

# Formación y sensibilización ambiental

---

*ACEFAT entiende la información y sensibilización ambiental como una **estrategia para promover cambios en los procesos que desarrolla.***

A nivel interno se ha informado sobre la materia ambiental mediante el correo electrónico y el boletín de la empresa ACEFAT 2.0. Además, se realizan reuniones semestrales del Sistema Integrado de Gestión donde las personas pueden aportar mejoras al sistema, así como interactuar en la búsqueda de soluciones.

A nivel local, e integrado en sus procesos de actividad, ACEFAT realiza diferentes acciones de información y concienciación, a la hora de incluir criterios ambientales en la actividad de la organización **y** promoviendo buenas prácticas ambientales a las obras de servicios, llamadas “\*Calidad Urbana, \*Accesibilidad \*y \*Medio Ambiente”. En septiembre del 2012 se realizó una sesión informativa y asistieron 13 personas.

Otras actividades que se han realizado durante el 2012 en relación con la información y la sensibilización ambiental han sido:

- 1. Publicación de la 3a memoria de sostenibilidad de ACEFAT, periodo 2011.**
- 2. Publicación del Informe de Progreso de Global Compact, periodo 2011.**
- 3. Participación en la 3a SEMANA de la RSE en Cataluña.**
- 4. Participación en las ENCUESTAS DE MEJORA:** Club EMAS, Global Reporting Initiative, Pacto Mundial.
- 5. Participación en el ANUARIO PARA PYMES de Mediarresponsable.**
- 6. Participación como CASO EJEMPLO EN DOS ACCIONES FORMATIVAS:** a) **Curso sobre los Sistemas Integrados de Gestión** organizado por el Colegio de Ambientólogos (COAMB), donde ACEFAT ha sido caso ejemplo de un sistema integrado de gestión en 4 áreas (calidad, medio ambiente, prevención y gestión ética), y una **Sesión sobre la comunicación de la sostenibilidad**, mediante memorias de sostenibilidad según GRI, el **Curso RSE para PYMES** organizado por el COAMB y el Departamento de Territorio y Sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya.

# Vector económico



## Lineas de actividad

---

*El objetivo de ACEFAT a nivel económico, durante el 2012, ha sido el de **perseverar en la política de contención de costes y optimizar los recursos**, todo ello sin dejar de cubrir las expectativas y necesidades de sus clientes. Por otra parte, **desde el punto de vista tecnológico, el ejercicio ha estado enfocado como un año de transición para la consolidación y la estabilización de la configuración de las plataformas eGios y eWise.***

*En contraste con lo que se observó en el 2011, la actividad realizada por los diferentes operadores en la vía pública se ha ajustado a las previsiones iniciales, por la cual cosa no se han observado desviaciones económicas destacables en las diferentes líneas de negocio ni entre los diferentes clientes.*

Les líneas de negocio operativas durante el 2012 han sido:

- **Gestión y coordinación de obras:** Tramitación y gestión de los permisos de obra de servicios de los promotores que quieren abrir la vía pública de Barcelona.
- **Asistencia técnica:** Dibujo de los trazados de las obras de servicios.
- **Calidad urbana:** Seguimiento de las obras de canalización tramitadas por ACEFAT para garantizar el desempeño de las ordenanzas municipales.
- **Plan de comunicación:** Confección y gestión de los carteles, las etiquetas de obra, y los avisos de escalera, que informan sobre las obras.
- **eWise:** Plataforma web que permite facilitar la información de los servicios existentes
- **Tramitación de incidencias:** Tramitación de incidencias relacionadas con las obras de servicios en la ciudad de Barcelona que llegan directamente a ACEFAT o derivadas por el programa IRIS, herramienta de tramitación de incidencias del Ayuntamiento.



# Gestión, coordinación y tramitación de obras de servicios

---

## GESTIÓN Y TRAMITACIÓN

630 licencias  
Señalamientos:  
627 canalizaciones  
2.815 ramales  
8.696 averías y calas  
Longitud obra: 77.377 m

## COORDINACIÓN

Coordinación del 100% de las obras programables  
338 puntos de coordinación  
742 obras coordinadas  
2.172 m ahorrados  
Mesa de servicios: 6 sesiones y 12 temas

# Asistencia técnica

---

---

**PROYECTOS ENDESA**

215 canalizaciones y 787 ramales

**AS-BUILT ENDESA**

23 canalizaciones

---

---

**PROYECTOS DE OTROS PROMOTORES**

2 canalizaciones y 4 ramales

**ALTAS EGIOS**

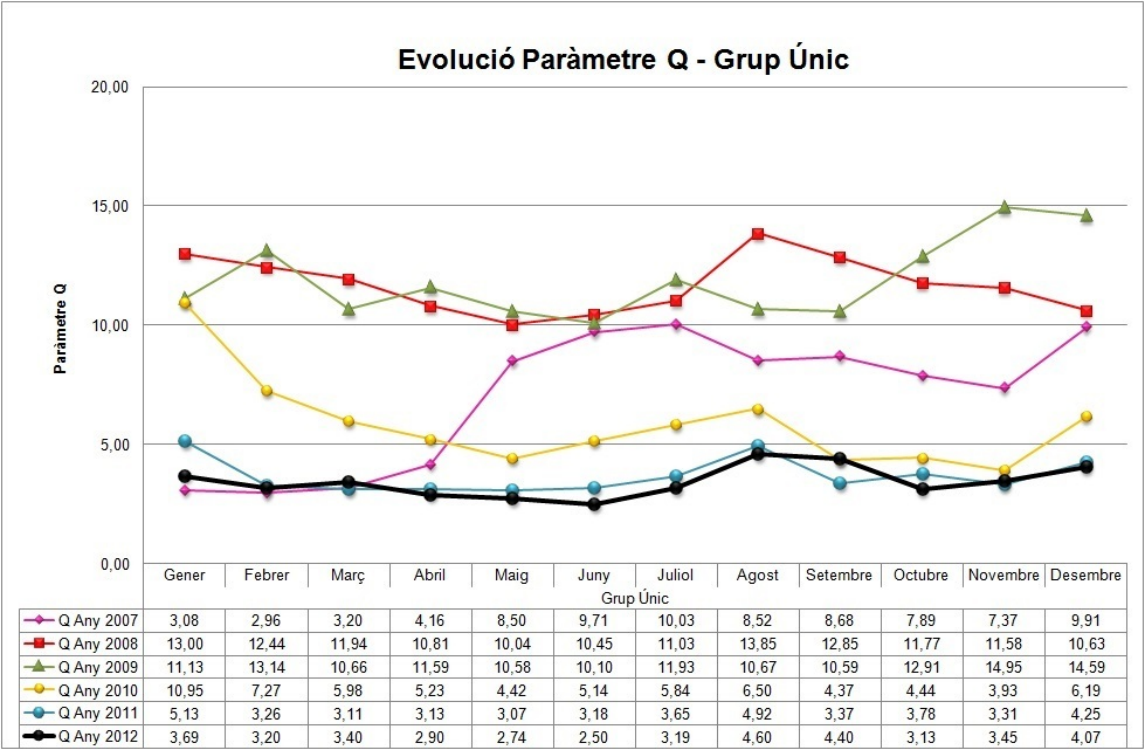
347 grafiados

---

# Calidad urbana

## CALIDAD URBANA

1.314 obras controladas  
 10.030 visitas  
 567 actas de replanteo  
 Total reclamaciones tramitadas: 510  
 Total consultas tramitadas: 49



## Control de elementos de superficie, gestión de incidencias y consultas

---

### INCIDENCIAS Y CONSULTAS

561 incidencias Iris  
559 incidencias recibidas por otros conductos  
82 consultas sobre ejecución de obras  
138 consultas al archivo histórico

### ELEMENTOS DE SUPERFICIE

16.626 armarios controlados en el 2012  
62.958 censados hasta el 31/12/12  
720 comunicaciones armarios con riesgo

En rojo se han marcado las zonas de Barcelona donde, a fecha 31 de diciembre del 2012, se ha realizado el inventario de los elementos de superficie (cajas y armarios).



## Expediente telemático

---

Durante el 2012, se han incorporado las siguientes mejoras al eGIOS:

- Mejoras operativas de la firma electrónica
- Implementación de la e-Notificación
- Conexión con plataforma Sicoi y Acero (con webservice)
- Mejoras operativas poara la gestión de informes técnicos de licencias
- Señalamiento electrónico con porta-firmas
- Informe técnico con firma electrónica

---

### eGios

163 entidades (41 administración + 122 promotores)  
1.080 usuarios

---

---

### Formación

1 curso de formación eWise  
10 cursos de formación eGios web  
5 cursos de formación eGios oficina

---

---

### Firma electrónica

472 relaciones  
639 notificaciones de licencias  
1275 señalamientos  
320 informes técnicos

---

## Plataforma eWise (Web de Información de Servicios Existentes)

---

Las principales líneas de trabajo en torno al eWise se dan en la incorporación de mejoras en la aplicación, el aumento de publicadores y el aumento del número de usuarios. En estos tres aspectos, cabe destacar las mejoras tecnológicas, como por ejemplo, la ampliación de las zonas seleccionadas en los proyectos de servicios existentes, ante la demanda, sobre todo, por parte de la administración local y empresas que trabajan en entornos rurales para poder realizar grandes obras lineales y \*POUMs.

Les novedades en los servicios publicados durante el 2012:

- La publicación de las redes de saneamiento, aguas freáticas y refugios del Ayuntamiento de Barcelona
- Publicación de las redes gestionadas por Sorea (despliegue progresivo)
- Módulo Decreto 929 de Gas
- Publicación de servicios del grupo Agbar: Aguas de Elche, Aguas de Alicante y Sorea (Castellón)

La efectividad de las Peticiones de Servicios Afectados: 90,5%

---

842 nuevos usuarios

38.622 peticiones de proyectos

---

## Servicio de Atención al Usuario

---

---

El número total de consultas al Servicio de Atención al Usuario han sido 3779.

---

## Estado del valor añadido

---

---

\* 2.100 euros forman parte de la Subvención recibida por parte del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad con el objetivo de Implementar un Plan de Igualdad.

Debido a la forma jurídica de ACEFAT no se paga impuesto de sociedades.

---



## Balance 2012

---

---

Las cuentas anuales de la empresa son aprobadas por la asamblea general de socios, en la Junta de administradores, y depositadas en el Registro Mercantil. Aun así, aunque las circunstancias legales no lo requieren, las cuentas de la sociedad se auditan anualmente.

---

# Objetivos y retos



## Objetivos y retos ambientales

---

*Los objetivos ambientales que se plantearon durante el 2012 se basan en los **aspectos ambientales significativos de la entidad**, y están **alineados con los compromisos adquiridos con el Pacto Mundial y con el Compromiso ciudadano por la Sostenibilidad - Agenda 21**.*

## Objetivos y retos sociales

---

*Los objetivos marcados durante este periodo **inciden en las personas que trabajan en ACEFAT, el clima laboral y la prevención en relación a casos de acoso sexual, o violencia psicológica o física.***

## Objetivos y retos económicos

---

*Los objetivos del 2012 y los retos de futuro planteados para el 2013 se basan en las **mejoras de servicios para los clientes y en mejoras organizativas de la organización.***

# GRI y el Pacto Mundial

## Taula d'indicadors GRI i Pacte Mundial

**Indicadors de perfil**

**Enfocaments de gestió i indicadors de desenvolupament**

Acompliment econòmic

Acompliment ambiental

Acompliment social. Pràctiques laborals

Acompliment social. Drets humans

Acompliment social. Comunitat

Acompliment social. Responsabilitat de producte

## Legal notice

---

This document was authored and rendered using the [Wizness Publisher](#)

[Learn more about Wizness](#)